ANÁLISIS DE LA PRESIÓN SOCIAL (MOBBING) EN LAS AGENCIAS ADUANALES, EN MANZANILLO, COLIMA, MEXICO

Enrique Macias Calleros, Universidad de Colima
Hugo M. Moreno Zacarías, Universidad de Colima
Adán Osuna Fernández, Universidad de Colima
Oscar Mares Bañuelos, Universidad de Colima
Arquímedes Arcega Ponce, Universidad de Colima

RESUMEN

Actualmente ya se habla sobre el mobbing o acoso moral en el trabajo, el cual se interpreta como una modalidad de la agresividad o un conjunto de ellas, cuya frecuencia en la actualidad parece alcanzar cifras verdaderamente preocupantes. Las organizaciones laborales implican la reunión de grupos de personas, más o menos grandes con un fin en común, lo que las convierte en organizaciones sociales. Paralelamente a esto, se está produciendo una serie de cambios en las condiciones de empleo con formas apáticas lo que permite la aparición de riesgos laborales ocultos. A su vez es más frecuente la rotación del personal y el ausentismo del mismo. El mobbing no hace distinción de raza, género, color o edad. Cualquier tipo de empresa sea micro, pequeña, grande, macro, familiar, comercial, industrial, puede ser objeto del acoso que propicia este fenómeno.

INTRODUCCIÓN

Investigaciones recientes han descubierto una forma esquemática que afectan las relaciones laborales entre patrones y empleados, denominado como acoso moral o presión social en el trabajo o Mobbing. No se trata de un nuevo fenómeno, sin embargo es por demás de preocuparse. Los trabajadores que constantemente padecen este acoso moral, se hacen así mismos una serie de preguntas en pro de encontrar una respuesta:

¿Es parte de la jornada laboral los insultos, amenazas, actos de sabotaje, el ridiculizar, las críticas, obligar a realizar labores que lastimen la autoestima, atacar la libertad laboral y personal?

Algo de estos comportamientos pueden ser familiares con la vida laboral de cada uno de nosotros e incluso en ocasiones los podemos observar con frecuencia en los trabajos desempeñados por nuestros amigos, familiares e incluso compañeros de trabajo.

Los comportamientos planteados en la pregunta anterior, son algunos identificados por el profesor Heinz Leymann, en su obra titulada "Mobbing"[1], nos explica que este fenómeno es un proceso de destrucción del trabajador, compuesto por una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer superficiales pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos.

Aunque el término mobbing carece de traducción al español; sabemos que el sustantivo mob procede del idioma inglés, y "significa algo así como gentuza, cuadrilla, chusma. El verbo to mob puede traducirse por arremeter o lanzarse sobre alguien, injuriar groseramente".[2]

En nuestro país no existen estudios formales por instituciones gubernamentales que hayan realizado una investigación documental sobre la existencia de este fenómeno en centros laborales del país. Por lo que nos resulta fundamental, para poder comprenderlo, llevar a cabo una propuesta de análisis sobre el acoso moral o presión social en el trabajo en relación a las agencias aduanales en el municipio de Manzanillo, Colima.

JUSTIFICACIÓN

La necesidad de llevar a cabo este estudio surge de la creciente relevancia que presenta presión social en el trabajo o mobbing en los diversos sectores productivos en el estado. Las empresas del sector servicios se han vuelto más complejos en muchos aspectos, pues el cambiante ambiente del trabajo ha traído consigo importantes modificaciones en estas y se han adoptado diferentes formas de organización en las que dan cabida al uso de una serie de herramientas y estrategias diversas para la administración de las mismas.

Respecto al tema salud, está surtiendo efecto en los trabajadores, ya que los afecta en el aspecto físico, psicológico y organizacional. Estos son afectados con enfermedades laborales.
Encontramos la necesidad de investigar este tema para poder prevenir los efectos de la presión social en nuestra sociedad y sus trabajadores.

METODOLOGÍA

Esta investigación será realizada en el lugar donde se desarrolle el problema, es decir, por medio de la observación. También se hará descriptivamente, ya que los objetivos que se desean alcanzar tienen la misión de mostrar la forma en que ocurre el fenómeno que se estudia.
El tipo de investigación utilizada en esta investigación es descriptiva ya que esta consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Siguiendo nuestros objetivos, este estudio es de tipo transversal ya que son "aquellos que se efectúan para estudiar determinado fenómeno en un periodo específico."[3]

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

El diseño de la investigación es no experimental y de carácter cuantitativo ya que en esta se utiliza la recolección y análisis de datos para dar respuesta a las preguntas planteadas y resolver una hipótesis.

Para obtener un resultado efectivo utilizaremos el muestreo estratificado, "ya que este requiere de separar a la población según grupos que no se traslapen llamados estratos, y de elegir después una muestra aleatoria simple en cada estrato. La información de las muestras aleatorias simples de cada estrato constituiría entonces una muestra global"[4], además este método se utiliza cuando cada grupo de la muestra tiene una pequeña variación dentro de sí mismo, pero hay una palia variación entre los diferentes grupos. Con esto se podrá identificar de forma más exacta los estragos del mobbing en los diferentes empleados.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para tener una idea clara de lo que necesitamos investigar, necesitamos tener con la mayor exactitud la información necesaria, para esto hemos planteado las siguientes preguntas:
¿Qué es el mobbing?
¿Cuáles son las características del acoso moral?
¿Qué efectos ocasiona el mobbing en una agencia aduanal?
¿En qué forma se puede identificar y prevenir el acoso moral?

Objetivo General: Definir el concepto de presión social o mobbing, sus tipos, clases, fases, causas y efectos dentro de la organización. Así como identificar la presencia del mobbing en la muestra que se tomara de las agencias aduanales, en Manzanillo, Colima, así como proponer una prevención y atención a dicho fenómeno.

Objetivos Específicos: Determinar el porcentaje de personas afectadas por el mobbing correspondiente al segundo trimestre del año 2007; Determinar que actos son los de mayor causa del mobbing en el segundo trimestre del 2007; y Proponer acciones para la detección, prevención y atención del problema del mobbing.

Hipótesis: Mario Tamayo y Tamayo, nos dice que una hipótesis es "un enunciado de una relación entre dos o más variables sujetas a una prueba empírica // proposición enunciada para responder tentativamente un problema"[5], así también define la hipótesis descriptiva como aquella que tiene la capacidad de simbolizar la conexión ordenada de los hechos.
Nuestra hipótesis es la siguiente: La presencia del mobbing en las agencias aduanales provoca problemas laborales, emocionales y de salud.

VARIABLES Y SU DEFINICIÓN

Una variable "es un fenómeno o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores."[6]

"La variable independiente es la que se considera como supuesta causa en una relación entre variables, es la condición antecedente, y al efecto provocado de dicha causa se le denomina variable dependiente."[7]

Variable independiente: El mobbing en el centro laboral junto con la falta de normas claras dentro de la organización. Ya que se puede entender como mobbing "como el miedo o terror de un trabajador hacia su lugar laboral."[8] Así también podemos definir como norma laboral como una serie de reglas, directrices o características para actividades las actividades realizadas por empleados o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado por un organismo reconocido.[9]

Variables dependientes: Ambiente de trabajo, se entiende por la forma, clima y lugar en donde se llevan a cabo las actividades laborales.

Percepción del trabajador a cerca de sus labores dentro de la organización ya que esta nos permite observar la forma en que éste ve sus obligaciones como empleado y de qué forma las lleva a cabo con respecto a la autoridad de un nivel jerárquico superior.

Aplicabilidad de las normas laborales en los centros de trabajo, son las que nos indican que "tienden a conseguir el equilibrio y la justicia social en las relaciones entre los trabajadores y patrones."[10]

UNIVERSO Y MUESTRA

Las empresas que integran nuestro estudio se clasifican como pequeñas y medianas y operan dentro del ramo aduanal en el municipio de Manzanillo, en el estado de Colima de acuerdo al total de trabajadores y su inversión. Nos enfocaremos a los trabajadores sin importar nivel social o sexo.
Participarán en proporción las agencias más importantes las dieciséis agencias aduanales inscritas a la "Asociación de Agentes Aduanales del Puerto de Manzanillo, Colima, A.C."[11]. Se tratan de las principales agencias aduanales locales, las de mayor magnitud y despachos aduaneros.

Según el comunicado 2173 realizado por la secretaría de gobernación indican "que los servicios de apoyo, aduanales, autotransportes y de agencias de carga, brindan ocupación a otras 2,500 personas"[12], de este dato se toma en cuenta el número total de la población.

Se utilizó el programa MacStat 2.5 para el cálculo del tamaño de la muestra utilizando el modelo Z.
Tamaño de la población (N) 2500
Proporcion (P): 0.5
Error permisible (E) 0.05

Tamaño de la Muestra
Al 90% 244
Al 95% 333
Al 99% 524

RECOLECCIÓN DE DATOS

Como primer paso se solicitará una lista de los empleados de cada una de las agencias a investigar, que contengan el puesto y nombre de los empleados. Se recabará información por medio de encuestas para obtener mayor precisión en el tamaño de la muestra el cual permitirá centrar la atención en un estrato de importancia especial.
Las encuestas serán realizadas al capital humano dispuesto en la fase de aplicación de las mismas, mediante investigadores y personal de confianza que puedan ayudar en su aplicación.
La realización de la investigación se hará mediante preguntas que puedan proporcionar información sobre los diversos factores que determinen a clarificar los términos del problema investigado.
El tipo de encuesta que será aplicado es el "Cuestionario de La Escala de Cisneros"[13] ya que este cuestionario maneja para la medición del mobbing, además que incluye el método cuantitativo y cualitativo. A petición expresa de las agencias, mantendremos sus razones sociales y nombres comerciales en el anonimato, situación que no influye en los resultados de la investigación.

APLICABILIDAD Y UTILIDAD DE LOS RESULTADOS

En la actualidad la mayoría de las empresas mexicanas no cuentan con una cultura organizacional totalmente sana ya que la estructura funcional en nuestro país es tradicionalista, por lo que conlleva a una mala administración del capital humano.
La falta de información sobre una cultura de prevención saca a flote entre las empresas los riesgos laborales así como las enfermedades ocupacionales. A esto también le podemos agregar la escasa información sobre el mobbing y sus efectos sobre los empleados.
Por estas razones entendemos que este fenómeno es un problema que necesita ser investigado para poder prevenir futuros efectos en los trabajadores de nuestra sociedad.

EL MOBBING EN LAS AGENCIAS ADUANALES

En esta investigación se presentan las cifras más representativas que se obtuvieron durante la recolección de datos. Todas estas fueron analizadas conforme a los objetivos de la investigación.

SITUACIÓN ACTUAL DEL MOBBING EN LA EMPRESA

Se aplicaron un total de 244 encuestas, todas por medio de la encuesta de la escala de Cisneros para la valoración del mobbing, esta encuesta cuenta con una frecuencia de tiempo la cual es representada de la siguiente manera:

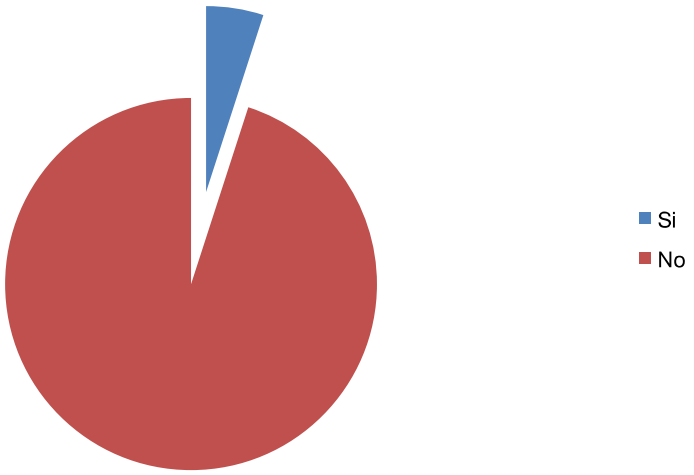
Tabla 1: Ejemplo Estructura Encuesta

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

En el cual las respuestas 4, 5 y 6 representan el grado de mobbing que han sufrido los encuestados en cada uno de los reactivos. Ya que la provocación de este tipo de acoso debe de ser constante en un plazo menor al de una semana.

En nuestra investigación se presentaron doce casos de acoso moral o mobbing el cual equivale al 5% del total de encuestados. Utilizando la escala de Cisneros ya que este cuestionario se maneja para la medición del mobbing, además que incluye el método cuantitativo y cualitativo
Debemos tomar en cuenta que el mobbing necesita de varios elementos para que se produzca éste fenómeno los cuales se mencionaron el con anterioridad de este documento. Con todo esto nos percatamos de que un trabajador en lo individual, puede ser víctima uno o varios actos que ocasionan de mobbing a la vez con las mismas y/o diferentes frecuencias de tiempo.

Figura 1: Evidencias de Acoso Moral or Mobbing



Respuesta a la pregunta: En los últimos 6 meses, Ha sido usted victima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con frecuencia de mas de 1 vez por semana)

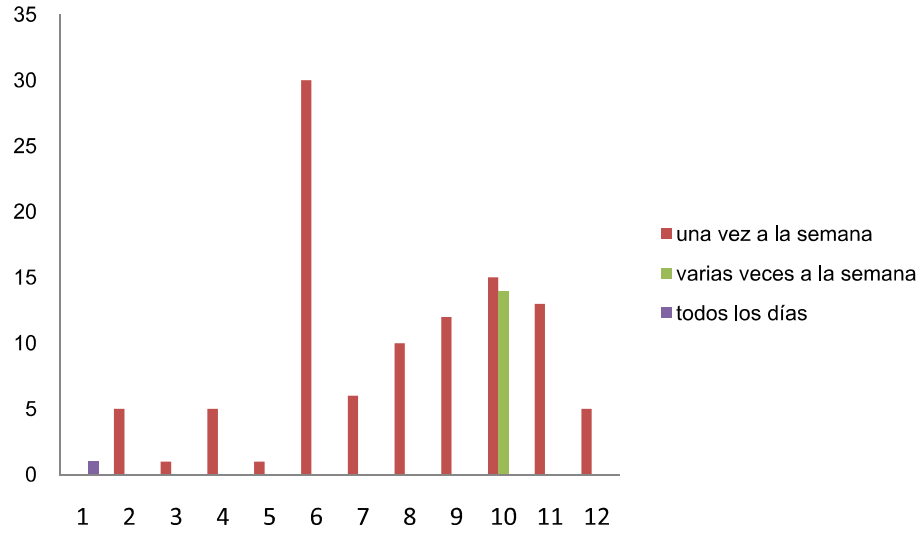
En la Tabla 2 se presentan los reactivos con la mayor frecuencia en que ocurren actos que causan mobbing en los trabajadores de las agencias aduanales

Tabla 2: Frequencia enque ocurren Actos que Causan Mobbing

preguntas	una vez a la semana	varias veces a la semana	todos los días
1. mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con el	0	0	1
3. me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	5	0	0
6. me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	1	0	0
13. se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	5	0	0
17. recibo criticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	1	0	0
25. hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	30	0	0
27. recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	6	0	0
31. se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mi	10	0	0
32. inventan y difunden rumores y calumnias a cerca de mi de manera malintencionada	12	0	0
36. recibo una presión indebida para sacar adelante mi trabajo	15	14	0
37. me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	13	0	0
39. desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	5	0	0

En la figura 2 nos muestra la frecuencia con que se presentan las estadísticas de la Tabla 1, con esto podemos observar a variabilidad entre las frecuencias diversas de tiempo en las que se presenta el mobbing.

Figura 2: Frecuencia



Esta gráfica representa el mínimo de incidencias de mobbing, ya que la mayoría de las respuestas se encuentran en la frecuencia de menor valor según la escala de Cisneros, es importante recalcar que por medio de este gráfico nos damos cuenta realmente el grado de mobbing del cual sufren los trabajadores de las agencias aduanales.

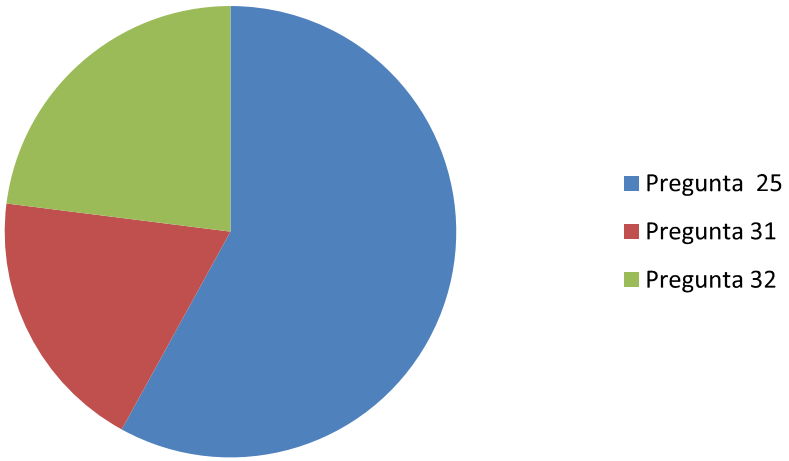
ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS

Al ver las estadísticas anteriores, nos percatamos de que existen ciertas preguntas tienen una relación entre sí. Esto nos permite ver que existe cierto patrón de conducta entre acosadores y acosados, en el acto y la frecuencia de tiempo.
Lo expuesto anteriormente lo podemos observar en las preguntas 17, 25, 31 y 32 de la encuesta de la escala de Cisneros, dichas preguntas muestran una similitud en cuanto al contexto y sintaxis de su redacción así como a la frecuencia de cada una de estas, como se muestra en la tabla 3 y el Figura 3.

Tabla 3: Preguntas

PREGUNTAS	UNA VEZ A LA SEMANA
25. hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	30
31. se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mi	10
32. inventan y difunden rumores y calumnias a cerca de mi de manera malintencionada	12

Figura 3: Preguntas de Sentido Personal



Gráficamente observamos que entre la pregunta 25 y 31 existe una relación mayor que entre la pregunta 25, esto se debe a que las bromas crueles e inapropiadas siempre se hacen con una mala intención para afectar a la persona a la cual va dirigida la broma y en un lapso no muy lejano se convierten en rumores y chismes con la intención en que fue manejada desde el principio.

Observando la pregunta 25, nos percatamos de que las bromas son de manera cotidiana en cualquier lugar de trabajo, ya que todo se hace como una burla no personal. Por lo tanto, debemos de tomar en cuenta de que todas las burlas empiezan como sanas, con tal de no afectar a la persona de la cual se hace dicha broma y poco a poco esto pasa a ser un rumor y llegar a convertirse en una broma malintencionada.

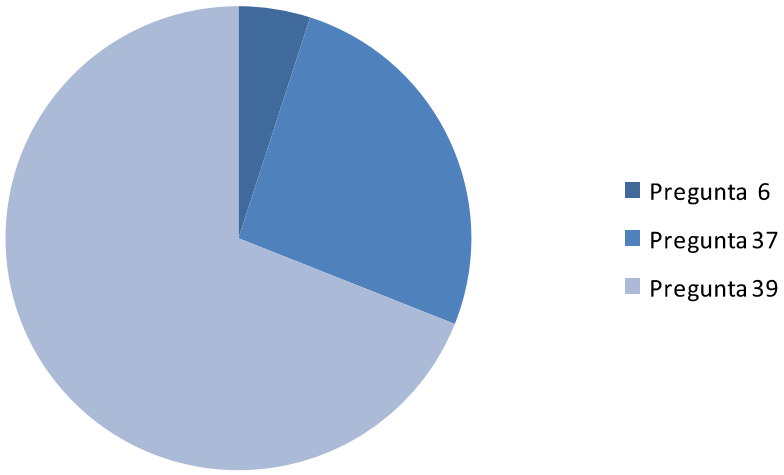
Desde esta perspectiva podemos decir que las bromas comienzan como algo social y gracioso ocurrido a una persona de manera espontánea y sin mala intención que, en diversas ocasiones, con el paso del tiempo cambian hasta llegar a convertirse en algo molesto para la persona afectada, aunque todo haya comenzado como algo inocente.

Otras preguntas que podemos relacionar entre si son la 6, 37 y 39 que se muestran en la tabla 1.4 y en Figuras 4. Estas preguntas van ligadas a la vida laboral diaria y las actividades realizadas por los trabajadores.

Tabla 4: Preguntas

Preguntas	Una vez a la semana
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	1
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	13
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	5

Figura 4: Preguntas de Sentido Laboral



Podemos observar una similitud a las preguntas de la tabla 3, la única diferencia entre unas y otras es el sentido de las preguntas, las de la tabla 4 van dirigidas más al ambiente de trabajo y las de la tabla 3 tratan sobre la vida personal del trabajador.

En el figura 4 observamos claramente que entre la pregunta 6 y 39 existe una relación más directa que con la pregunta 37, esto se debe a que cuando no son asignadas actividades a un trabajador, éste no está realizando dichas actividades con los estatutos, calidad y normas establecidas por la empresa, esto conlleva a la desvaloración de los resultados de dicha actividad.

Ahora podemos observar la otra cara de la moneda en la pregunta 37, ya que se refiere a que la carga de trabajo de un empleado es superior a la que él pueda realizar. Esto se debe a diversos motivos como el estrés mencionados en el capítulo dos. Esta misma pregunta también tiene relación con la pregunta 36 ya que ambas tratan sobre la carga de trabajo la cual podemos apreciar en la gráfica 1.5.

Las preguntas 17 y 27 afectan directamente en el ambiente y las relaciones laborales, esto se puede ver claramente a continuación.

Gráfico 1.5

Tabla 5: Preguntas Relación Laboral

Preguntas	Una Vez A La Semana
17. Recibo Criticas Y Reproches Por Cualquier Cosa Que Haga O Decisión Que Tome En Mi Trabajo	1
27. Recibo Amenazas Verbales O Mediante Gestos Intimidatorios	6

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Como se ha tratado en los temas a lo largo de este documento, el mobbing es un acto de presión psicológica mal intencionada por parte de un superior o de los mismos compañeros de trabajo que daña la integridad emocional y física de los trabajadores, principalmente su autoestima, provocando en la mayoría de los acosados depresión y estrés.

Gráfico 1.6

La escala de Cisneros mide diversos parámetros los cuales muestran una la capacidad suficiente para distinguir entre los diversos grados de acoso así como la gravedad e intensidad del daño que recibe la persona acosada. Por consiguiente, con los resultados obtenidos poder encontrar la diferencia entre el mobbing y lo que no es mobbing.

El universo sobre del cual tomamos la muestra de nuestro estudio, es de la población económicamente activa del sector servicios de las agencias aduanales en el puerto de Manzanillo, Colima. Dentro de nuestra investigación, de un total de 244 trabajadores encuestados, se obtuvo un total de 12 trabajadores que dicen padecer mobbing los cuales representan un 5% de nuestra muestra grafica 1.1.

Para comprobar lo anteriormente expuesto y afirmar que realmente los 12 trabajadores padecen mobbing, se analizaron cuidadosamente los reactivos con mayor frecuencia de padecimiento de mobbing los cuales se encuentran en la tabla 1.2.

La investigación de campo se aplicó en todos los niveles jerárquicos de las empresas, la mayoría de las cuales se encuentran ordenadas por niveles como se encuentra en el organigrama general de la estructura jerárquica de las agencias aduanales.

Es común ver autocracia en las empresas de corte vertical, por lo tanto, entre más inferior sea el nivel jerárquico es más factible que sea propiciado el mobbing con una mayor frecuencia.
Por lo tanto en la pregunta 1 de la tabla 1.2, queda claro que es una persona de un nivel jerárquico de menor rango, ya que a esta pregunta sólo una persona de 244 contesto afirmativamente a la frecuencia mayor de tiempo de la escala de Cisneros. Esto indica que existe una comunicación fluida dentro del ambiente laboral de las agencias aduanales encuestadas.

Esto demuestra que la pregunta 3 no incurre en mobbing ya que estas interrupciones se hacen constantemente por querer sobresalir sobre los demás compañeros de trabajo.

En cuestión de los gastos ocasionados al trabajador que menciona la pregunta 13, no son de manera mal intencionada como lo requiere el mobbing, ya que estos son errores que cometen los mismos trabajadores y la empresa, a sus fines, puede absorberlos o no.

En este caso, el departamento de atención a clientes es el encargado de hacer una averiguación previa para verificar el cargo del error, y en caso de ser con cargo al trabajador, el departamento de recursos humanos

es el encargado de llevar un control de incidencias en los que incurre el trabajador al cual le es descontado esa multa o error ocasionado, siempre con el consentimiento del trabajador y de la empresa.

Observando la tabla 1.6 nos percatamos de que existen ciertas relaciones laborales inestables afectado directamente la autoestima de los trabajadores haciéndola baja, esta "tiene su origen en lo que nos rodea, a medida que nos desarrollamos desde que somos niños, la sociedad nos enseña a poner "etiquetas" de lo que está bien y de lo que no está, en muchos casos, sin tener en cuenta los verdaderos valores que como seres humanos debemos practicar"[14].
El Dr. Amilcar Rios Reyes dice que una baja autoestima es provocada principalmente por mensajes negativos, los cuales repercuten directamente al estado de ánimo de los trabajadores:

Los mensajes negativos hacen que una autoestima baja provoque:
No escucharse a uno mismo, hacer caso de las críticas.
Tener pensamientos negativos.
Pensar que no tenemos cualidades.
Problemas interpersonales.
La negación de sentimientos.
Desatender a nuestra persona.

En conjunto, los menajes negativos y lo que provocan, llegan a ocasionar en los trabajadores ansiedad, depresión, desmotivación e incluso pérdida de energía física. Estos síntomas son causa del síndrome BURNOUT. La psicóloga social Cristina Maslach lo describió como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Este síndrome se mide de manera similar al mobbing por medio de la escala MASLACH, el cual nos indica que las preguntas de desmoralización de la escala Maslach tienen relación con las preguntas de la escala de Cisneros:

Escala Maslach	**Escala De Cisneros**
6. Trabajar Todo El Día Con Mucha Gente Es Un Esfuerzo. 8. Me Siento "Quemado" Por Mi Trabajo. 20. Me Siento Acabado.	17. Recibo Críticas Y Reproches Por Cualquier Cosa Que Haga O Decisión Que Tome En Mi Trabajo.
22. Siento Que Los Pacientes Me Culpan Por Alguno De Sus Problemas.	27. Recibo Amenazas Verbales O Mediante Gestos Intimidatorios.

Por lo tanto, las preguntas 1.5 no son causa de mobbing en los trabajadores de las agencias aduanales. Sino más bien son causa de BURNOUT, ya que en mobbing todos los actos son de manejados de manera mal intencionada y en el BURNOUT se causan por medio de los síntomas antes mencionados.

En este caso, las afirmaciones a las preguntas de la tabla 5 no se hicieron de manera mal intencionada, sino fue provocado a causa de la presión del tiempo para sacar los despachos de los clientes en tiempo y forma. Esto se ve claramente por la frecuencia de tiempo y el número de trabajadores que se maneja como mayor en esta tabla.

La escala de Cisneros no solo mide el acoso moral de las relaciones laborales, también trata aspectos de problemas laborales y personales dentro de una organización.

En la tabla 3 y grafico 3, observamos las preguntas de mayor frecuencia de mobbing arrojadas dentro de nuestra investigación en relación a las preguntas que tratan sobre problemas personales entre los trabajadores. Estas preguntas giran alrededor de bromas y burlas hechas por los mismos trabajadores hacia otros compañeros de trabajo.

Este tipo de circunstancias son ocasionadas por que ocurren hechos graciosos para la perspectiva de las personas que se encuentran a nuestro alrededor. La mayoría de las bromas comienzan de forma inocente, sin intención de dañar a la persona que le fue propiciada.

Debemos de tomar en cuenta cual es el nivel de la conducta de la persona afectada, porque este "depende de muchos factores, los que afectan cada uno de los criterios acerca de la personalidad"[16] de cada persona. Esto se ve reflejado en la autoestima el cual provoca depresión haciendo que la persona se desmoralice por completo.

El Dr. Héctor Lara Tapia[17] nos dice que la depresión afecta:
El estado de ánimo.
Condición mental con ideas pesimistas.
Fatiga.
Baja de rendimiento.
Anergia.
Anhedonia.
Provocando en las personas:
Estado de ánimo de tristeza persistente.
Pérdida de interés o placer en actividades que antes disfrutaba.
Sentimientos de culpa, de minusvalía, impotencia, desesperanza y pesimismo.
Inquietud, irritabilidad o llanto fácil o excesivo.
Disminución de energía, fatiga fácil.
Dificultad para concentrarse, recordar o tomar decisiones.
Pensamientos de muerte o de suicidio.
Síntomas físicos, como dolor de cabeza, trastornos digestivos y dolor crónico.

Estos diversos sentimientos afectan psicológicamente haciendo que los trabajadores vean que todo lo que involucra esa broma se hizo de manera mal intencionada. En este caso, estas preguntas establecidas expuestas en la tabla 1.3 no son causa de mobbing ya que (como se mencionó anteriormente) el ambiente de trabajo es bajo presión y los estados de ánimo de los trabajadores es variable depende de la situación en la que se encuentre.

Algo muy común para estos casos es el observar esos días en los que decimos que todo nos va mal y recibimos, escuchamos y observamos una broma ha cerca de nosotros. Esto provoca coraje y resentimiento hacia la persona que difundió dicha broma, a la cual se le trata de hacer la vida imposible o simplemente hacerle al vacio. Aunque estas son actitudes de mobbing, se hacen de manera no intencional, por lo que no aplica a este fenómeno.

En la tabla 4 y figura 4 se observa una relación entre las tres preguntas con mayor frecuencia en lo que respecta más a la vida profesional de los trabajadores. Las agencias aduanales como cualquier otra empresa de servicios, lo primordial es la satisfacción del cliente así como ofrecer al mismo la información que este requiera en tiempo y forma.

Los ejecutivos de clientes, son los encargados de despachar la mercancía de los clientes de la aduana hacia su destino, por lo tanto depende del cliente el trabajo del ejecutivo. Depende de los despachos de los ejecutivos es el trabajo de las diversas áreas mencionadas en el organigrama general de la estructura jerárquica de las agencias aduanales.

También depende de los clientes y la mercancía que contengan sus contenedores, los días de despacho que se tarde por embarque. Esto quiere decir que si maneja productos perecederos tiene un lapso menor

de días para despachar la mercancía en comparación con los productos no perecederos (secos) esto implica una gran responsabilidad para el ejecutivo de cuenta y sus colaboradores de los diversos departamentos ya que estos se encargan de realizar las maniobras y pagos que los ejecutivos requieran.

Esto viene a ocasionar una gran tensión nerviosa en todos los trabajadores involucrados en el proceso del despacho de la mercancía, ya que es difícil controlar las situaciones impredecibles que sucedan durante este proceso; más si el cliente exige un lapso menor de días al que se pretende despachar la mercancía. En estos casos las personas que ejercen presión sobre los trabajadores son los gerentes de cada área para que el trabajo se haga de forma eficaz y eficiente, y ellos son presionados por el agente aduanal para seguir el objetivo principal de una empresa: "la satisfacción del cliente". Esto hace que todos los trabajadores se encuentren en una situación muy conocida en la actualidad como estrés.

El estrés "es una situación de un individuo que por exigir de ellos un rendimiento superior al normal, los pone en riesgo próximo de enfermar"[18].

¿Pero de donde viene esta presión que ocasiona un estrés enorme a todos los involucrados en el despacho? Todo es originado por parte del cliente, esta persona o institución que tiene todo su derecho en exigir una respuesta pronta y expedita sobre el avance de su mercancía. El comienza la presión en los altos mandos de las agencias aduanales repercutiendo en todos los niveles jerárquicos.
A causa de todo esto, el patrón presiona indebidamente al trabajador dándole plazos "irrazonables" de trabajo de manera no mal intencionada con tal de sacar la mercancía del cliente lo más antes posible.

Por todo lo anterior, las preguntas expuestas en las tablas 1.4 y 1.5, no son causa del mobbing, ya que la presión es originada por parte del cliente y no del mismo patrón o los compañeros de trabajo directamente como lo requiere este fenómeno.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Ya se explicó ampliamente que es el mobbing y cuáles son las causas que le dan origen. Podemos concluir de acuerdo a los objetivos de nuestra investigación:

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
Definir el concepto de presión social o mobbing, sus tipos, clases, fases, causas y efectos dentro de la organización.	A este objetivo se le ha dado respuesta en los capítulos 1 y 2.
Determinar el porcentaje de personas afectadas por el mobbing correspondiente al segundo trimestre del año 2007.	Este objetivo fue alcanzado en la gráfica 1.1 que se encuentra en el anexo 2 y explicado en el capítulo 6.
Determinar que actos son los de mayor causa del mobbing en el segundo trimestre del 2007.	Este objetivo fue alcanzado en la tabla 1.2 que se encuentra en el anexo 3 y en la gráfica 1.2 que se encuentra en el anexo 4 y explicado en el capítulo 6.
Proponer acciones para la detección, prevención y atención del problema del mobbing.	Objetivo no alcanzado ya que no existe mobbing en las agencias aduanales.

Por lo tanto nuestra hipótesis no es comprobable ya que los hallazgos de la investigación los cuales se encuentran en este documento, explica la relación existente de este fenómeno y las diversas variables que no implican mobbing.

Aun cuando las ubicaciones geográficas que nos separan de los países desarrollados que tienen un gran problema de presión social en sus trabajadores, no nos deja exentos a padecerlo ya que este fenómeno no discrimina entre raza, color, nacionalidad o sexo y afecta por igual al ambiente laboral de cualquier país.

La presión social o mobbing, puede ser ocasionado por cualquier circunstancia dada en un momento normal de trabajo y una vez provocado, su propagación no es fácilmente detenida ya que el ambiente laboral es su hábitat de propagación, generando actos negativos importantes tanto en los trabajadores

como en la misma entidad económica. Se recomendaría la realización de pruebas psicológicas más específicas hacia los individuos con el fin de determinar si existe realmente una presión social.

Creemos que es necesario que los agentes aduanales, gerentes y la persona encargada del recurso humano en función de la administración, tomen conciencia del problema que es el mobbing así como la magnitud que puede alcanzar. Proponiendo lugares de trabajo libres de acoso o de cualquier otro fenómeno que afecte directamente a cualquier elemento de la empresa, cumpliendo así con sus responsabilidades como organización.

BIBLIOFRAFIA

Hernández S. Roberto, Fernández C. Carlos y Baptista L. Pilar (2003), "Metodología de la investigación", E.d. Mc. Graw Hill, México D.F.

Munch L. y Ángeles E. (2002), "Métodos y técnicas de Investigación", Ed. Trillas, México, D.F.

Floreña Peña Saint Martín, Patricia Ravelo Blancas y Sergio G. Sánchez Díaz (2007), "Cuando el trabajo nos castiga, debates sobre el mobbing en México", Ed. Eón, México, D.F.

Werner Wolff(1953),"Introducción a la psicología",Ed.Fondo de cultura económica, México, D.F.

José S. Méndez, Santiago Zorrilla y Fidel Monrroy (1890),"Dinámica social de las organización" tercera edición, Ed. Mc. Graw Hill, México, D.F.

Dr. José Rubén Sanabria (1993), "Ética", Ed. Porrúa, S.A. de C.V., México, D.F.

Remedios Núñez Colmenarejo, "Mobbing Acoso psicológico en el trabajo nosotros también somos víctimas" Ed. Visión Net, Madrid, Esp.

Piñuel y Zabala, "Mobbing. Manual de Autoayuda", Ed. Aguilar, Madrid Esp.

Marie-France hirigoyen (2001), "Acoso Moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso", Ed. Piados, Barcelona, Esp.

ENDNOTES

1 Leymann H.(1996) "MOBBING" Estocolmo Suecia
2 Ausfelder, T. (2002) "Mobbing acoso moral en el trabajo" Ed. Océano, Barcelona, España
3 Munch L. y Ángeles E. (2002), "Métodos y técnicas de Investigación", Ed. Trillas, México, D.F.
4 http://www.itch.edu.mx/academic/industrial/estadistica1/cap01.html 06 de Mayo del 2007
5 Mario Tamayo y Tamayo (2000), "Diccionario de la investigación científica", Ed. Limusa México, D.F.
6 Mario Tamayo y Tamayo (2000), "Diccionario de la investigación científica", Ed. Limusa México, D.F.
7 Hernández S. Roberto, Fernández C. Carlos y Baptista L. Pilar (2003), "Metodología de la investigación", E.d. Mc. Graw Hill, México D.F.
8 http://www.yucatan.com.mx/noticias/comentarios_ver.asp?cx=52$4109100000$3531983 &mensaje=69170&f=20070603 18 de Junio del 2007
9 www.mineco.gob.gt/mineco/coguanor/2003/definiciones.htm 18 de Junio del 2007
10 http://www.jornada.unam.mx/2002/06/03/articulos/46_trabajo.htm 19 de Junio del 2007 11
11 http://www.aaamzo.org.mx:82/Bases/AAAPUMAC/directorio.nsf/

E5F7B1238F9E82CD86256E120063BC35 06 de Mayo del 2007
12 http://zedillo.presidencia.gob.mx/pages/vocero/boletines/com2173.html 06 de Mayo del 2007
13 http://www.acosomoral.org/pdf/Amet06/hernandezm19propia.pdf 06 de Mayo del 2007
14 http://www.aztlan.org.mx/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1596 08 de diciembre del 2007
15 http://www.aztlan.org.mx/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1596 08 de diciembre del 2007
16 Werner Wolff (1953), "Introducción a la psicología", Ed. Fondo de cultura económica, México, D.F.
17 http://www.sutin.org.mx/eventos/DEPRESION.ppt 08 de diciembre del 2007
18 Diccionario Enciclopédico (1995), Ed. Olimpya.